

“Kankalar Dünyası” dünyanın en iyisi

Turkcell Global Bilgi’ye Amerika’dan dünya birinciliği

Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu “ContactCenterWorld”un “2016 Top Ranking Performers” ödülleriinde “En İyi Müşteri Deneyimi” kategorisinde dünya birincisi oldu. Aldığı bu dünya birinciliğiyle Turkcell Global Bilgi, geçtiğimiz sekiz sene boyunca aynı organizasyonun farklı kategorilerinden toplam 9 önemli dünya birinciliği elde etmiş oldu.

Müşteri deneyimi çözümleri merkezi Turkcell Global Bilgi, çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en prestijli organizasyonlarından ContactCenterWorld.com’un düzenlediği ve sektörün en iyilerinin belirlendiği “2016 Top Ranking Performers” ödülleriinde “**En İyi Müşteri Deneyimi**” kategorisinde **dünya birinciliği** elde etti. 11 Kasım 2016 Cuma gecesi ABD’nin Las Vegas kentinde düzenlenen ödül töreninde, Asya Pasifik, EMEA ve Amerika kıtası birincileri dünyanın en iyisi olmak için yarıştı.

“Kankalar dünyası” ile Digitalleşme de dünyanın en iyisi

Turkcell Global Bilgi “**En İyi Müşteri Deneyimi**” kategorisinde elde ettiği birinciliği, 26 yaş altı müşterilerin ihtiyaçlarını anlayan ve beklentilerine göre hizmet veren Genç Segment Müşteri Hizmetleriyle elde etti. Benzer yaş grubundaki müşteri temsilcilerinden oluşan ve dijital olanaklarla donatılmış bu deneyim merkezini, hem müşteriler hem de çalışanlar için eğlenceli bir dünyaya dönüştüren ve adını da “Kankalar Dünyası” koyan Turkcell Global Bilgi, gençlere geleneksel kanallar yerine SMS, Chat, Sosyal Medya gibi yeni nesil kanallar üzerinden hizmet sunuyor.

Aynur: “Sekiz senede sekiz dünya birinciliği elde ettik”

Turkcell Global Bilgi Turkcell Operasyonlarından Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Funda Seyrek Kantarlı konu ile ilgili yaptığı açıklamada; Turkcell Global Bilgi olarak müşteri hizmetleri konusunda çitımızı hep yüksek tuttuk. İş yapış şekillerimizi günün koşullarına ve ihtiyaçlarına göre sürekli güncelledik, iş akışımızı her bir müşterimizin beklentilerini göz önüne alarak kurguladık. Deneyimde digitalleşme önceliklerimizden biriydi. Bu yenilikçi deneyime genç segmentin en iyi tepkiyi vereceğini biliyorduk.

Değişen müşteri ihtiyaçlarını çok iyi anlayan ve bu ihtiyaçlara göre hızla dönüşen bir şirket olduğumuzdan dolayıdır ki sektör liderliğimizi kurulduğumuz günden bu yana elimizde tutuyor, yurtdışında dünya devleriyle aynı sahnede yer alabiliyoruz. Bu sahnelerden biri de geçtiğimiz akşam Las Vegas'ta “ContactCenterWorld”un düzenlediği “2016 Top Ranking Performers”ında sergilendi. Sektörümüzün en önemli yarışma organizasyonlarından biri olan “2016 Top Ranking Performers”ta 26 yaş altı müşterilerimiz için, onların iletişim alışkanlıkları ve iletişim kurma şeklini baz alarak hazırladığımız “Kankalar dünyası” konsepti, ülkemize bir dünya birinciliği daha taşımamızı sağladı. Şu an, geçmiş yıllardan bu güne aynı organizasyonun farklı kategorilerde elde etmiş olduğumuz toplam 9 dünya birinciliğinin haklı gururunu yaşıyoruz. Bu başarının asıl mimarı olan tüm çalışma arkadaşlarıma da gönülden teşekkür ediyorum. Her zaman en iyi hizmete sahip olması gerektiğini düşündüğümüz halkımız için üstün teknolojik donanımımız, yıllara dayanan tecrübemiz ve uzman kadromuzla var gücümüzle çalışmaya devam edeceğiz.” dedi.

ContactCenterworld “Top Ranking Performers” hakkında

Çağrı merkezi sektörünün dünya çapındaki en büyük organizasyonu olan “ContactCenterWorld”un, sektörün en iyilerini belirlemek üzere düzenlediği yarışmanın dünya finalleri “Top Ranking Performers” olarak adlandırılıyor.

Contactcenterworld her yıl, dünyanın en iyi çağrı merkezlerini belirlemek üzere iki aşamalı bir yarışma gerçekleştiriyor. Dünyayı AMERICA, APAC ve EMEA olmak üzere üç ayrı bölgeye ayıran Contactcenterworld.com, birinci aşama olan kıta finallerinde bölgelerin en iyi çağrı merkezlerini belirliyor. Kıta finallerinden başarıyla çıkan çağrı merkezleri de, dünya finallerinde 9 ayrı kategoride “dünyanın en iyisi” olmak üzere mücadele ediyor. Dünyanın en prestijli organizasyonlarından biri olarak görülen yarışmaya, her yıl binin üzerinde firma katılıyor.